

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.2. *Technology Acceptance Model (TAM)* (Model Penerimaan Teknologi)

2.1.2.1. Pengertian *Technology Acceptance Model (TAM)* (Model Penerimaan Teknologi)

Model *Technology Acceptance Model (TAM)* pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 yang dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein (1980) (Jogiyanto, 2008). TAM merupakan teori yang menjelaskan tentang penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Davis mengungkapkan bahwa TAM memiliki dua sikap yang menjelaskan tentang penerimaan teknologi, yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Menurut Davis (1986) kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) merupakan tingkat dimana pengguna yakin bahwa dengan menggunakan teknologi akan bermanfaat dalam membantu meningkatkan kinerjanya. Sedangkan, kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan tingkat dimana

seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi akan mempermudah pekerjaannya.

Menurut Jogiyanto (2008) kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) kedua variabel tersebut memiliki pengaruh pada niat perilaku (*behavioral intention*). Sehingga, kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dapat diartikan sebagai niat seseorang dalam menggunakan teknologi jika merasa bahwa teknologi tersebut berguna untuk membantu pekerjaannya, sedangkan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan niat seseorang untuk menggunakan teknologi saat teknologi tersebut mudah digunakan dan efisien dalam membantu pekerjaannya.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa TAM merupakan model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Davis (1986) yang mengusulkan dua persepsi tentang penggunaan teknologi, yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Menurut peneliti, kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) merupakan persepsi individu mengenai teknologi yang digunakan berguna dan bermanfaat untuk membantu pekerjaannya agar lebih cepat dan efisien. Sedangkan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan

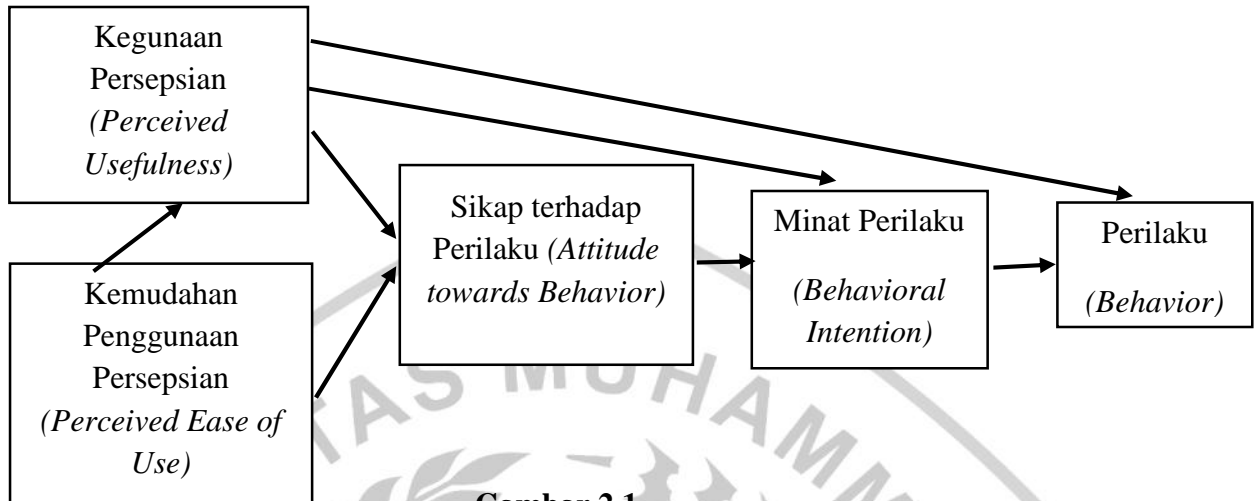
persepsi individu mengenai teknologi yang digunakan dapat mempermudah pekerjaan.

Kedua persepsi tersebut memiliki hubungan searah yaitu kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan tidak sebaliknya. Hubungan tersebut menjelaskan persepsi individu bahwa teknologi yang mudah digunakan akan memiliki manfaat untuk membantu pekerjaan, namun tidak sebaliknya, dimana teknologi yang bermanfaat dan berguna belum tentu mudah digunakan, karena teknologi yang sangat berguna terkadang memiliki tingkat kesulitan yang tinggi.

2.1.1.2. Konsep dan Model TAM

Jogiyanto, 2008 menjelaskan bahwa model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh niat dari pelakunya. TAM menambahkan dua variabel utama ke dalam model TRA. Variabel tersebut adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Model dari TAM yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh niat dari pelakunya dapat dilihat dalam gambar berikut ini:

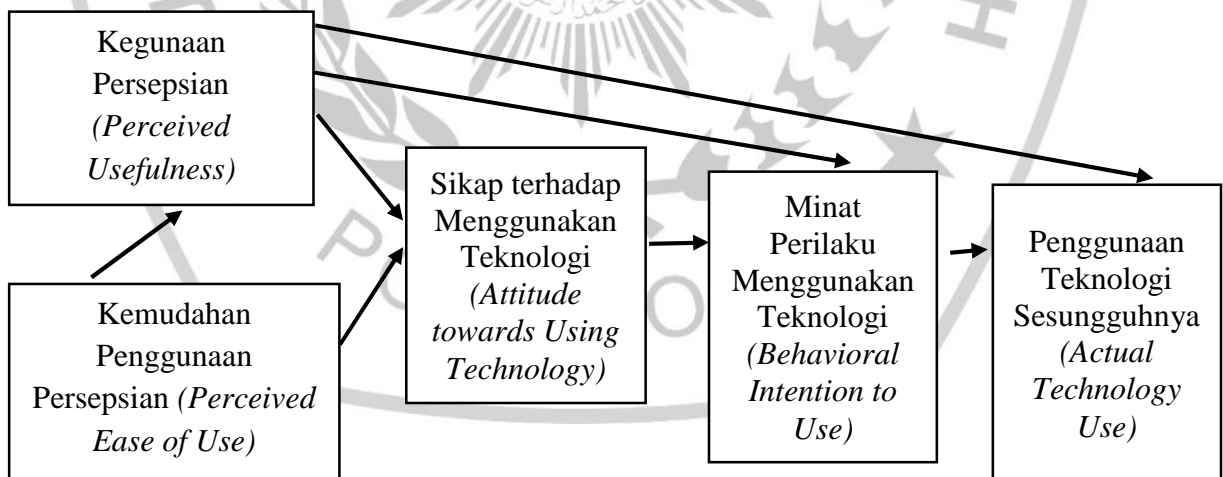


Gambar 2.1.

Technology Acceptance Model (TAM) Davis, 1989

Sumber: Jogiyanto, 2007

Karena TAM yang dimaksud digunakan untuk menjelaskan tentang penggunaan teknologi, maka TAM juga banyak digambarkan lebih spesifik dalam penggunaan teknologi seperti gambar berikut:



Gambar 2.2.

Technology Acceptance Model (TAM) yang lebih spesifik (Davis, 1989)

Sumber: Jogiyanto, 2007

Berdasarkan gambar diatas, Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa variabel *perceived ease of use* (kegunaan persepsian) dan *perceived usefulness* (kemudahan penggunaan persepsian) digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu teknologi dapat meningkatkan kinerjanya dan mudah untuk digunakan. Kedua variabel tersebut juga merupakan suatu *belief* (kepercayaan) untuk pengambilan keputusan. Selanjutnya, kepercayaan tentang kegunaan dan kemudahan suatu teknologi tersebut akan berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*). Sikap yang dimaksud adalah tentang perasaan positif atau negatif dari seseorang untuk menentukan perilaku.

Sikap positif atau negatif tentang teknologi yang dimiliki seseorang tersebut akan menimbulkan niat atau minat untuk menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*). Minat untuk menggunakan teknologi tersebut akan menimbulkan perilaku dalam penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Perilaku (*behavior*) adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Igarria *et al.* (1995) menggunakan pengukuran penggunaan teknologi dengan menganalisa jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa model penerimaan teknologi oleh individu yang dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989) ditentukan oleh dua variabel tambahan yang merupakan penjabaran dari model TRA (Jogiyanto, 2007). Dua variabel tersebut adalah *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Konstruk tersebut menjelaskan hubungan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Hubungan tersebut berarti bahwa teknologi yang mudah digunakan akan berguna untuk meningkatkan kinerja, namun teknologi yang berguna untuk meningkatkan kinerja belum tentu mudah untuk digunakan. Teknologi yang sulit tersebut akan tetap digunakan jika berguna untuk meningkatkan kinerja. Jadi, kedua konstruk tersebut memiliki hubungan yang searah dan tidak timbal balik.

2.1.2. Computer Anxiety

2.1.2.1. Pengertian Computer Anxiety

Igbaria dan Parasuraman (1989) menjelaskan *Computer Anxiety* adalah sebagai suatu kecenderungan seseorang menjadi susah, khawatir atau ketakutan mengenai penggunaan teknologi informasi (komputer) pada masa sekarang atau pada masa yang akan datang. Kecenderungan tersebut menuju kearah negatif mengenai sikap individu yang tidak ingin belajar hal baru mengenai

komputer. Tipe orang yang mengalami kecemasan berkomputer yang berlebih akan menyebabkan dirinya sulit menerima perubahan teknologi.

Computer anxiety juga disebut sebagai suatu tipe *stress* tertentu yang berasosiasi dengan kepercayaan yang negatif mengenai komputer, masalah-masalah yang berhubungan dengan komputer dan penolakan terhadap mesin (Rifa dan Gudono, 1999). Cara menyikapi kehadiran teknologi komputer tiap individu cenderung berbeda dan terkadang disikapi dengan penolakan yang menyebabkan dirinya enggan untuk menerima kehadiran komputer.

Orr (2000) menjelaskan bahwa *Computer Anxiety* merupakan salah satu *technophobia*, dimana komputer merupakan salah satu teknologi yang berkembang dalam kehidupan manusia. Perkembangan teknologi tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia, hampir seluruh pekerjaan manual kini telah beralih ke era digital. Beberapa orang memiliki persepsi bahwa pekerjaan manual akan lebih bernilai seni dibandingkan dengan pekerjaan digital, dan mengerjakan pekerjaan manual akan lebih sehat dibandingkan dengan pekerjaan digital. Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan yang dikutip oleh Tjandra (2007) dari penelitian yang dilakukan oleh Alter (1996), dimana penggunaan komputer secara

terus menerus dapat menimbulkan gangguan kesehatan seperti stress, ketegangan pada mata, punggung, dan ketegangan otot.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kecemasan berkomputer merupakan kondisi dimana seseorang tidak ingin menerima kehadiran teknologi komputer dikarenakan dirinya merasa takut dan tidak mampu menggunakan teknologi baru. Sikapnya cenderung menolak perubahan dan enggan untuk belajar, dirinya selalu beranggapan bahwa kondisinya saat ini akan baik-baik saja tanpa bantuan komputer.

2.1.2.2. Tingkatan *Technophobia*

Kecemasan berkomputer merupakan salah satu *technophobia*, dimana komputer adalah teknologi yang hadir dalam kehidupan saat ini. Menurut Orr (2000) *technophobia* dapat digolongkan menjadi 3 tingkatan, yaitu :

1) *Anxious Technophobe*

Seseorang yang termasuk dalam tingkatan ini akan menunjukkan tanda – tanda klasik yang merupakan reaksi kekhawatiran (*anxiety reaksion*) ketika menggunakan suatu teknologi, tanda – tanda tersebut dapat berupa munculnya keringat ditelapak tangan, detak jantung yang keras atau sakit kepala.

2) *Cognitive Technophobe*

Seseorang yang termasuk dalam tingkatan ini pada mulanya merasa tenang dan rileks, mereka sebenarnya menerima suatu teknologi baru tetapi muncul beberapa pesan negatif seperti “saya akan menekan tombol yang salah dan mengacaukan mesin ini”.

3) *Uncomfortable User*

Seseorang yang termasuk dalam tingkatan ini dapat dikatakan sedikit khawatir dan masih muncul pernyataan negatif, tetapi secara umum tidak membutuhkan *one-on-one-counseling*.

2.1.2.3. Indikator *Computer Anxiety*

Menurut Kuntardi (2004) *computer Anxiety* memiliki dua indikator yang dapat menjelaskan kegelisahan seseorang terhadap adanya komputer. Indikator - indikator tersebut adalah:

1) *Fear* atau ketakutan terhadap komputer

Seorang individu merasa takut dalam menggunakan komputer karena mereka merasa belum banyak menguasai teknologi komputer, sehingga mereka belum bisa mendapatkan manfaat dengan kehadiran komputer

2) *Anticipation*, sifat yang menunjukkan kesenangan terhadap ide pembelajaran terhadap komputer.

Seorang individu merasa perlu melakukan antisipasi terhadap kegelisahan yang muncul dengan adanya komputer. Antisipasi tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan ide – ide pembelajaran yang menyenangkan (*anticipation*) terhadap komputer.

2.1.3. *Perceived Ease of Use*

2.1.3.1. Pengertian *Perceived Ease of Use*

Menurut Davis (1989) *perceived ease of use* merupakan tingkat keyakinan pengguna tentang sejauh mana penggunaan teknologi akan mengurangi usahanya. Berdasarkan definisi tersebut variabel *perceived ease of use* merupakan suatu kepercayaan untuk mengambil keputusan. Dimana, seseorang yang merasa mudah maka akan menggunakan teknologi tersebut. Sebaliknya, jika seseorang merasa sulit maka dia tidak akan menggunakan teknologi tersebut.

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan pernyataan mengenai persepsi pengguna tentang tingkat kesulitan dan kemudahan tentang suatu sistem yang digunakan (Fatmawati, 2015). Tingkat kemudahan yang dimaksud mencakup kemudahan penggunaan suatu sistem yang sesuai dengan keinginan penggunanya. Diksani, dkk (2014) juga menjelaskan bahwa suatu sistem informasi dikatakan mudah

digunakan jika suatu sistem tersebut dapat meminimalkan usaha yang dikeluarkan dan dapat diaplikasikan dengan mudah.

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) merupakan tingkat untuk mengukur kesulitan atau kemudahan penggunaan teknologi. Tingkat persepsi kemudahan yang tinggi akan membuat seseorang termotivasi untuk menggunakan teknologi. Penggunaan teknologi yang mudah akan mengurangi usaha dan kerja keras yang dilakukan oleh seseorang.

2.1.3.2. Indikator *Perceived Ease of Use*

Variabel *perceived ease of use* diukur dengan beberapa indikator untuk mengetahui tingkat kemudahan yang dirasakan oleh seseorang dalam menggunakan suatu sistem teknologi. Menurut Effiyanti (2013) beberapa indikator pengukur *perceived ease of use* yang diadopsi dari penelitian Davis (1989) adalah:

1. Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Persepsi yang menggambarkan bahwa penggunaan teknologi komputer adalah mudah. Sehingga, akan menimbulkan motivasi yang tinggi untuk belajar menggunakan komputer yang mudah.

2. Dapat dikontrol (*controllable*)

Komputer dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Pengguna merasa yakin bahwa dengan menggunakan komputer maka pekerjaan akan terasa mudah dan sesuai dengan hasil yang diinginkan.

3. Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*)

Pengguna merasa yakin bahwa menggunakan komputer adalah mudah karena perintah-perintah yang disajikan dapat dipahami dengan baik dan jelas. Kemudahan pemahaman akan membuat komputer berguna.

4. Fleksibel (*flexible*)

Komputer mampu digunakan dalam kondisi yang diinginkan. Meskipun komputer adalah mesin, namun penggunaannya dapat diatur sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan sehingga akan mempermudah pengguna.

5. Mudah Untuk Menjadi Terampil/Mahir (*easy to become skillful*)

Persepsi kemudahan bahwa komputer mudah dioperasikan, memiliki perintah yang jelas dan mudah dipahami akan membuat seseorang merasa mudah untuk menjadi mahir dalam menggunakan komputer.

6. Mudah Digunakan (*easy to use*)

Persepsi dimana menggunakan komputer adalah hal yang mudah, sehingga tidak memerlukan usaha yang keras untuk menggunakannya.

2.1.4. *Perceived Usefulness*

2.1.4.1. Pengertian *Perceived Usefulness*

Davis (1989) menjelaskan bahwa *perceived usefulness* merupakan tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja yang dimilikinya. *Perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang sebuah pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa bahwa teknologi tersebut berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang tersebut merasa bahwa teknologi informasi tersebut tidak berguna maka dia enggan untuk menggunakannya.

Fatmawati (2015) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan merupakan gambaran pengguna mengenai suatu teknologi. Persepsi tersebut berupa manfaat keberadaan teknologi, ketepatan waktu, dan efisiensi kinerja. Suardika (2014) juga menjelaskan bahwa persepsi kegunaan merupakan suatu kepercayaan bahwa suatu sistem yang berguna akan digunakan untuk meningkatkan kinerjanya. Namun, Santoso (2010)

menjelaskan bahwa persepsi kegunaan tentang suatu sistem tidak serta merta akan membuat sistem tersebut digunakan jika sistem tersebut telah lama digunakan. Sehingga, lamanya suatu sistem yang berguna tidak akan mampu meningkatkan kinerja.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa *perceived usefullnes* merupakan tingkat kepercayaan seseorang dalam penggunaan teknologi yang berguna untuk meningkatkan kinerja. Jika seseorang percaya bahwa teknologi itu berguna maka dia akan menggunakannya. Teknologi yang berguna namun telah lama digunakan tidak akan mampu meningkatkan kinerja yang signifikan, sehingga perlu dilakukan penggunaan teknologi yang telah berkembang sesuai dengan tuntutan kinerja yang semakin kompleks.

2.1.4.2. Indikator *Perceived Usefulness*

Tingkat kegunaan suatu teknologi dalam meningkatkan kinerja dapat diukur dengan menggunakan indikator *perceived usefullnes* yang diadopsi dari penelitian Davis (1989). Indikator *perceived usefulness* diantaranya adalah:

- a) Mempercepat pekerjaan (*work more quickly*)

Persepsi pengguna tentang kecepatan pekerjaan jika menggunakan komputer sebagai alat bantu.

b) Meningkatkan kinerja (*improve job performance*)

Kehadiran komputer dalam pekerjaan akan menimbulkan persepsi seseorang bahwa menggunakan komputer akan meningkatkan kinerja. Kinerja yang dulu menggunakan sistem manual tentu akan memerlukan waktu yang lama, namun dengan kehadiran komputer akan membantu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.

c) Efektifitas (*effectiveness*)

Persepsi seseorang mengenai efisiensi waktu dan tenaga, sehingga kehadiran komputer akan menghemat tenaga dibandingkan dengan sistem manual.

d) Mempermudah pekerjaan (*make job easier*)

Kehadiran komputer dengan berbagai fitur yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan seseorang akan menimbulkan persepsi bahwa bekerja dengan menggunakan komputer tentu akan lebih mudah.

e) Bermanfaat (*useful*)

Persepsi tentang manfaat dari kehadiran komputer, dimana seseorang yakin bahwa komputer sangat bermanfaat dalam membantu menyelesaikan pekerjaan yang dimilikinya.

2.1.5. Work Overload

2.1.5.1. Pengertian *Work Overload*

Menurut O'Donnel & Eggemeier (1986) beban kerja merupakan sebagian dari kapasitas kemampuan pekerja yang diberikan untuk mengerjakan tugasnya. Istilah yang digunakan O'Donnel & Eggemeier adalah kapasitas. Kapasitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2018) adalah kemampuan (kesanggupan, kecakapan) yang dimiliki untuk menyelesaikan masalah, sehingga dengan kemampuan yang dimiliki akan dapat berfungsi dan berproduksi secara proporsional sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki.

Menurut Tyas (2008) beban kerja berlebihan (*work-overload*) adalah sejumlah tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh pekerja dalam waktu tertentu, yang mana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan yang lebih dari yang dimiliki individu tersebut. Tugas-tugas tersebut melebihi kadar rutinitas dari yang biasa dilakukan oleh pekerja sehingga membutuhkan tenaga ekstra. Sedangkan menurut Hartanti dan Tjahjoanggoro (1999) beban kerja berlebih adalah apabila lingkungan memberikan beban kerja yang melebihi kemampuan individu.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa beban kerja berlebih adalah tuntutan

pekerjaan yang dibebankan kepada seseorang diluar kemampuan yang dimilikinya, baik beban secara kualitatif maupun kuantitatif. Beban kerja yang terlalu berat dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Jika seseorang menanggapi positif maka beban kerja tersebut akan menjadi tantangan, namun jika ditanggapi dengan negatif maka beban kerja tersebut akan menurunkan peforma kinerja yang dimiliki seseorang tersebut.

2.1.5.2. Indikator *Work Overload*

Indikator *work overload* yang dikemukakan oleh Tarwaka (2011) adalah:

a) Tugas–tugas yang bersifat fisik (sikap kerja)

Tugas yang diberikan kepada seseorang akan membuatnya merasa terbebani. Tugas yang sesuai dengan kadar kemampuannya akan mampu diselesaikan dengan baik. Jika, tugas yang dibebankan melebihi kemampuan yang dimiliki maka akan membuatnya merasakan beban kerja yang berlebih (*work overload*). Beban kerja berlebih yang bersifat fisik akan membuat seseorang merasakan ketidaknyamanan dalam bekerja, lebih jauh akan menyebabkan kondisi fisiknya terganggu.

- b) Tugas–tugas yang bersifat mental (tanggungjawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya)

Kondisi seseorang yang belum menguasai tentang suatu pengetahuan akan membuatnya lambat dalam mengerjakan sesuatu. Jika, tanggungjawab yang dibebankan melebihi kadar kemampuannya maka akan menyebabkan beban kerja yang bersifat mental. Seseorang yang merasakan beban kerja mental akan berpengaruh terhadap emosi, kepuasan kerja menurun dan tentunya akan membuatnya merasa minder.

- c) Waktu kerja dan waktu istirahat

Kompleksitas pekerjaan yang dibebankan kepada seseorang akan membuatnya lupa waktu. Tekanan waktu yang dibuat oleh organisasi akan membuat seseorang merasa terburu – buru dalam mengerjakan pekerjaan. Lebih jauh tekanan waktu juga akan mengurangi istirahat, karena dirinya akan merasa sibuk dalam mengerjakan tuntutan pekerjaan yang diberikan tekanan waktu.

2.1.5.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Work Overload*

Beban kerja berlebih yang dialami oleh seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ada dalam kondisi kerja. Schultz dan Schultz (2006) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah:

1) *Time pressure* (tekanan waktu)

Secara umum dalam hal tertentu waktu akhir (*dead line*) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun desakan waktu juga dapat menjadi beban kerja berlebihan kuantitatif ketika hal ini mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi kesehatan seseorang berkurang.

2) *Jadwal kerja atau jam kerja*

Jadwal kerja standar adalah 8 jam sehari selama seminggu. Untuk jadwal kerja ada tiga tipe, yaitu: *night shift*, *long shift*, *flexible work schedule*. Dari ketiga tipe jadwal kerja tersebut, *long shift* dan *night shift* dapat berpengaruh terhadap kesehatan tubuh seseorang.

3) *Role ambiguity* dan *role conflict*

Role ambiguity atau kemenduaan peran dan *role conflict* atau konflik peran dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap beban kerjanya. Hal ini dapat sebagai hal yang mengancam atau menantang. Kurangnya manajemen peran dan pembagian tugas dalam organisasi akan membuat beberapa orang bekerja lebih keras dari sebagian yang lain, karena kurangnya kesadaran diri untuk mengerjakan pekerjaan.

4) *Information overload*

Banyaknya informasi yang masuk dan diserap pekerja dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan beban kerja semakin berat. Penyampaian informasi harusnya diberikan pada waktu dan kondisi yang tepat agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Kesalahan informasi akibat banyaknya informasi akan membuat kesalahan yang fatal, selain akan menyebabkan beban kerja yang berlebih pada karyawan.

5) *Repetitive action*

Banyaknya pekerjaan yang membutuhkan aksi tubuh secara berulang, seperti pekerja yang menggunakan komputer dan menghabiskan sebagian besar waktunya dengan mengetik, atau pekerja *assembly line* yang harus mengoperasikan mesin dengan prosedur yang sama setiap waktu atau dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan dan pada akhirnya dapat menghasilkan berkurangnya perhatian dan secara potensial membahayakan jika tenaga gagal untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat.

Selain beberapa faktor yang diungkapkan diatas, James L (1989) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja diantaranya adalah:

6) Tanggung jawab

Setiap jenis tanggung jawab (*responsibility*) dapat merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Jika kemampuan yang dimiliki oleh seseorang kurang memadai maka tanggungjawab yang diterima akan membuatnya merasakan beban kerja.

7) Harga diri (*self-esteem*)

Tingkat harga diri yang lebih tinggi berhubungan erat dengan kepercayaan yang lebih besar akan kemampuan orang untuk menangani tekanan dengan hasil yang baik. Orang yang memiliki harga diri yang rendah akan membuatnya sulit untuk menangani tekanan yang ada dalam organisasi.

Berdasarkan beberapa faktor diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang dialami oleh seseorang disebabkan oleh kondisi kerja yang tidak terkendali. Beberapa pengendalian dapat dilakukan oleh pimpinan organisasi untuk mengurangi beban kerja yang dialami oleh karyawan. Beban kerja yang dapat dikendalikan akan membuat suasana kerja nyaman dan mengurangi pergantian karyawan.

2.1.6. *Job Insecurity*

2.1.6.1. Pengertian *Job Insecurity*

Menurut Greenhalgh dan Rosenblatt (1984) *job insecurity* merupakan ketidakberdayaan seseorang atau perasaan kehilangan kekuasaan untuk mempertahankan kesinambungan yang diinginkan dalam kondisi/situasi kerja yang terancam. Situasi kerja yang terancam merupakan kondisi dimana seseorang merasa khawatir bahwa pekerjaannya akan digantikan dengan teknologi. Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah menggeser peran manusia dengan mesin yang bekerja secara otomatis.

Menurut Ashford *et al.*, (1989) *job insecurity* mencerminkan derajat kepada karyawan yang merasakan pekerjaan mereka terancam dan merasakan tidak berdaya untuk melakukan segalanya tentang itu. Ketidakberdayaan karyawan dalam menghadapi kondisi kerja dengan komputer akan menyebabkan stress tersendiri baginya. Karyawan yang merasa stress akan kehilangan performa dalam bekerja karena dirinya selalu diliputi perasaan cemas mengenai ancaman teknologi terhadap pekerjaannya.

Menurut beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian *job insecurity* merupakan perasaan tidak aman seorang karyawan karena cemas pekerjaannya akan tergantikan dan

tidak mampu mengendalikan kondisi kerja. Kecemasan yang dialami karyawan juga akan mengurangi performa kinerja. Karyawan yang merasakan ketidakamanan pekerjaan akan memiliki konsentrasi yang rendah dan lebih sering mengeluh kepada sesama karyawan yang setara.

2.1.6.2. Indikator *Job Insecurity*

Pengukuran variabel *job insecurity* digunakan untuk mengukur tingkat ketidakamanan yang dirasakan oleh individu. Menurut Sandi (2014) indikator *job insecurity* yang diadopsi dari Ashford (1989) adalah:

1) Arti pekerjaan itu bagi individu

Persepsi tentang pekerjaan yang dimiliki oleh individu dan arti penting pekerjaan tersebut. Kehadiran teknologi yang semakin canggih membuat dirinya merasakan ketidakamanan tentang pekerjaannya.

2) Tingkat ancaman yang mungkin terjadi saat ini dan mempengaruhi keseluruhan kerja individu

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan digitalisasi dalam beberapa aspek membuat seseorang yang memiliki keahlian pekerjaan manual merasa terancam. Ancaman yang timbul dari penggunaan teknologi tersebut berupa penggeseran tenaga manual menjadi digital

3) Ketidakberdayaan yang dirasakan individu dan tingkat ancaman terhadap pekerjaan pada tahun berikutnya

Persepsi seseorang tentang ancaman yang dialami akibat kehadiran teknologi. Kehadiran teknologi yang tidak dibarengi dengan kesiapan untuk berubah dan mencoba hal baru akan membuat individu tersebut merasa tidak berdaya dan terancam.

2.1.7. *Technostress*

2.1.7.1. Pengertian *Technostress*

Menurut Ayyagari, *et al* (1984) istilah *technostress* mulai dikenal tahun 1980-an semenjak adanya otomasi kantor (penggunaan komputer untuk mendukung kinerja dalam perusahaan) dalam organisasi. Keberadaan komputer di tempat kerja boleh berakibat dalam meningkatkan prestasi dan produktivitas kerja. Namun, apabila seseorang tidak dapat mengatasi dan menerima perubahan teknologi yang berkembang dengan cepat maka perkembangan ini akan menyebabkan *technostress*.

Menurut Agung (2013) *technostress* ialah penyakit yang disebabkan oleh ketidakmampuan suatu individu untuk beradaptasi dengan teknologi komputer yang baru dengan cara yang sehat. Kemajuan teknologi komputer dimaknai berbeda oleh setiap individu, beberapa individu menolak adanya kemajuan teknologi

karena akan merugikan dirinya. Sikap individu yang menolak kehadiran teknologi tidak mau terbuka untuk mempelajari teknologi baru dan terus mempertahankan cara lama yang digunakannya. Lebih jauh sikap tersebut akan menimbulkan stress terhadap individu tersebut.

Stress yang dialami pengguna komputer yang disebabkan oleh intensitas penggunaan yang berlebih, aplikasi multitugas, informasi yang berlebih, dan proses perubahan (*upgrading*) merupakan gambaran *technostress* yang dialami oleh individu (Tarafdar, *et al.*, 2011). Individu yang merasakan *technostress* diakibatkan oleh penggunaan teknologi yang berlebih. Penggunaan teknologi berlebih juga dapat berdampak pada fisik selain pada stress mental.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan pengertian *technostress* adalah suatu stress yang ditimbulkan akibat tuntutan penggunaan teknologi dalam pekerjaan yang berlebih. Tekanan yang dialami karyawan juga dapat disebabkan oleh tuntutan penggunaan teknologi diluar kemampuan yang dimilikinya.

2.1.7.2. Indikator *Technostress*

Menurut kajian yang telah dilakukan oleh Hudiburg (1997), beberapa indikator terjadinya *Technostess* adalah :

1. Munculnya keluhan ketegangan otot, letih yang tidak beralasan, sakit kepala dan keluhan fisik lainnya.
2. Perubahan perilaku seperti perasaan bingung, cemas dan sedih, jengkel, salah paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah, kehilangan semangat, sulit konsentrasi, sulit berpikir jernih, sulit membuat keputusan, dan hilangnya kreatifitas.
3. Dalam beberapa kejadian, nampak pula terlihat adanya perubahan kepribadian dan watak berupa sikap hati – hati menjadi sikap cemas.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

N o	Nama/Tahun	Judul	Variabel	Hasil
1.	Aprilian Kusuma Putra dan Mahendra Adhi Nugroho/ 2016	Pengaruh <i>computer anxiety</i> , <i>computer attitude</i> dan <i>computer self efficacy</i> terhadap minat menggunakan <i>software</i> akuntansi	<i>Computer Anxiety</i> (X1), <i>Computer Attitude</i> (X2), <i>Computer Self Efficacy</i> (X3), Minat Mahasiswa Akuntansi Menggunakan <i>Software</i> Akuntansi (Y)	(1) X1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan <i>software</i> akuntansi (2) Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan X2 terhadap minat menggunakan <i>software</i> akuntansi (3) X3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan <i>software</i> akuntansi (4) X1, X2, X3 secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan <i>software</i> akuntansi

Lanjutan Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

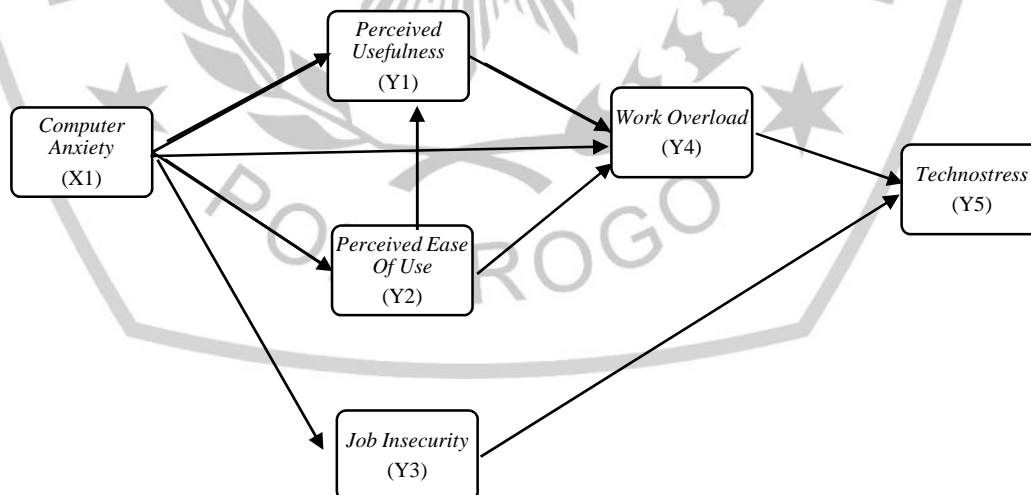
No	Nama/Tahun	Judul	Variabel	Hasil
2.	Pavitri marga kesumman dan I made sadha suardika/2016	Penggunaan sistem informasi pengelolaan keuangan daerah terhadap kinerja pegawai pada satuan kerja perangkat daerah	<i>Computer self-efficacy</i> (X1), <i>computer anxiety</i> (X2), <i>perceived usefulness</i> (X3), <i>perceived ease of use</i> (X4), penggunaan sistem informasi (Y1), kinerja pegawai (Y2)	(1)X1 berpengaruh positif terhadap X3 (2)X1 berpengaruh positif terhadap X4 (3)X2 berpengaruh negatif terhadap X3 (4)X2 berpengaruh negatif terhadap X4 (5)X1 berpengaruh langsung terhadap Y2 (6)X2 berpengaruh langsung secara negatif terhadap Y2 (7)X3 berpengaruh langsung terhadap Y1 (8)X4 berpengaruh langsung terhadap Y2 (9)Y1 berpengaruh secara langsung terhadap Y2
3	Nafi' inayati zahro, ashari, dan ratih hesty utami/2014	Analisis gender dalam tingkat kecemasan pemakai komputer dan <i>computer attitude</i> karyawan akuntansi	<i>Computer anxiety</i> (X1), <i>Computer Attitude</i> (X2), Keahlian Pemakai Komputer (Y), <i>Locus Of Control</i> (Z)	Nilai <i>R square</i> 0,198 berarti 19,8% variabel Y dapat dijelaskan oleh X1, X2, dan Z, sedangkan sisanya 80,2% dijelaskan oleh faktor – faktor lain.
4	Eko arif sudaryono dan istiati diah astuti/2006	Pengaruh <i>computer anxiety</i> terhadap keahlian karyawan bagian akuntansi dalam menggunakan komputer (survey pada perusahaan tekstil di Surakarta)	<i>Computer anxiety</i> (X1), keahlian komputer (Y)	<i>Computer Anxiety</i> berpengaruh secara signifikan terhadap keahlian komputer karyawan bagian akuntansi dengan nilai R2 sebesar 0,263, yang berarti 26,3% tingkat perubahan tingkat keahlian komputer dijelaskan oleh variabel <i>computer anxiety</i> dan 73,7% dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang mempengaruhi.

Lanjutan Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu				
No	Nama/Tahun	Judul	Variabel	Hasil
5	Tri Effiyanti, Siswandari, dan Hery Sawiji/2013	Pengaruh <i>Computer Anxiety</i> Dan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Terhadap <i>Technostress</i> Pada Guru SMK di Kabupaten Karanganyar	Variabel independen: <i>Computer Anxiety</i> Variabel intervening: <i>work overload, job insecurity</i> , dan TAM Variabel Dependen: <i>Technostress</i>	Sumbangan efektif terbesar terhadap <i>technostress</i> diberikan oleh <i>work overload</i> yaitu 0,593 atau 59%. Sumbangan efektif keseluruhan model adalah 0,830 atau 83% dan hasil ini merupakan komponen <i>computer anxiety</i> , TAM, <i>work overload</i> , <i>job insecurity</i> terhadap <i>technostress</i> secara bersama – sama, baik langsung maupun tidak langsung.

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang dan kajian teori yang diuraikan diatas, maka dapat disusun diagram model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.3.
Kerangka Berfikir

Penelitian yang akan dilakukan adalah untuk menguji pengaruh langsung *Computer anxiety* (X1) terhadap beberapa variabel dependen yang dalam penelitian ini. Uji pengaruh yang akan dilakukan pertama kali adalah untuk menguji X1 terhadap Y1, Y2, dan Y3. Selanjutnya uji pengaruh Y1 dan Y2 terhadap Y4 dan Y3 terhadap Y5. Terakhir uji pengaruh yang akan dilakukan adalah pengaruh Y4 dan Y3 terhadap Y5. Hubungan antar variabel adalah hubungan sebab akibat antar variabel.

Pengujian pertama adalah untuk menguji pengaruh *computer anxiety* (X1) terhadap *perceived usefulness* (Y1), *perceived ease of use* (Y2), *job insecurity* (Y3) dan *work overload* (Y4). Uji pengaruh tersebut untuk mengetahui tingkat kecemasan berkomputer yang dialami oleh individu yang dapat mempengaruhi persepsi kegunaan teknologi, persepsi kemudahan penggunaan teknologi, ketidakamanan pekerjaan dan beban kerja yang berlebih yang dirasakan oleh individu.

Pengujian selanjutnya adalah menguji pengaruh *perceived usefulness* (Y1) dan *perceived ease of use* (Y2) terhadap *work overload* (Y4). Pengujian tersebut untuk mengetahui tingkat persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan komputer yang dapat mempengaruhi beban kerja berlebih yang diterima oleh individu. Beban kerja berlebih yang dimaksud terkait dengan pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi komputer.

Selain pengujian diatas, peneliti juga melakukan pengujian terhadap pengaruh *job insecurity* (Y3) dan *work overload* (Y4) terhadap *technostress* (Y5).

Pengujian Y3 terhadap Y5 untuk mengetahui tingkat ketidakamanan pekerjaan yang dialami individu yang dapat mengakibatkan stress teknologi. ketidakamanan yang dimaksud adalah tentang penggunaan teknologi dalam berbagai aspek pekerjaan. Sedangkan pengujian Y4 terhadap Y5 adalah untuk mengetahui tentang pengaruh beban kerja yang berlebih mengenai penggunaan teknologi dalam bekerja yang berdampak terhadap *technostress*.

2.4. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara dari suatu penelitian (Sugiyono, 2015). Dugaan sementara dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.4.1. Pengaruh *Computer Anxiety* terhadap *Perceived Ease Of Use*.

Computer anxiety merupakan kecenderungan seseorang menjadi cemas, gelisah, bahkan ketakutan akan dampak negatif dalam menggunakan komputer (Igbaria dan Parasuraman, 1989). Persepsi kemudahan dalam menggunakan komputer merupakan pengertian dari *perceived ease of use* (Davis, 1989).

Sikap cemas yang dirasakan karyawan akan menyebabkan karyawan tersebut merasa susah dan menganggap komputer sulit untuk digunakan. Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) tidak akan dirasakan oleh karyawan yang memiliki tingkat kecemasan berkomputer yang tinggi. Semakin tinggi kecemasan berkomputer karyawan maka akan semakin rendah kepercayaanya terhadap kemudahan dalam menggunakan komputer, dan sebaliknya.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh *computer anxiety* terhadap *perceived ease of use* pernah dilakukan oleh Kesumman dan Suardika (2016) pada Pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam menggunakan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIKPD) yang menjelaskan bahwa pegawai SKPD yang memiliki tingkat *computer anxiety* yang rendah akan merasakan kemudahan dalam menggunakan SIKPD. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan peneliti adalah:

H₀₁ : *Computer Anxiety* tidak berpengaruh terhadap *Perceived Ease Of Use*.

H_{a1} : *Computer Anxiety* berpengaruh terhadap *Perceived Ease Of Use*.

2.4.2. Pengaruh *Computer Anxiety* terhadap *Perceived Usefulness*.

Perceived usefulness merupakan tingkat dimana seseorang merasa yakin bahwa dengan menggunakan komputer secara khusus akan meringankan usahanya (Davis, 1986). Kecanggihan teknologi komputer yang tidak diimbangi dengan keahlian pemakainya akan menyebabkan kecanggihan komputer menjadi sia – sia. *Computer anxiety* merupakan sikap negatif terhadap kepercayaan menggunakan komputer (Igbaria dan Parasuraman, 1989).

Laporan keuangan yang disusun dengan menggunakan alat bantu berupa komputer dan software akan menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat. Karyawan yang merasakan kecemasan dalam berkomputer akan memilih

cara manual untuk mengerjakan suatu pekerjaan daripada menggunakan teknologi.

Penelitian mengenai pengaruh *computer anxiety* dan *perceived usefulness* pernah dilakukan oleh Saade dan Kira (2009) studi pada 645 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan negatif antara kecemasan berkomputer dan persepsi kegunaan. Mahasiswa yang mengalami tingkat kecemasan berkomputer yang rendah akan merasakan kegunaan teknologi komputer dalam aktivitas menggunakan komputer, dan sebaliknya. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₀₂ : *Computer Anxiety* tidak berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.

H_{a2} : *Computer Anxiety* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.

2.4.3. Pengaruh *Computer Anxiety* terhadap *Job Insecurity*.

Job insecurity merupakan perasaan tidak aman seorang karyawan karena cemas akan pekerjaannya akan tergantikan dan tidak mampu mengendalikan kondisi kerja (Ashford, *et al*, 1989). Salah satu penyebab perasaan tidak aman tersebut berupa *computer anxiety* yang merupakan perasaan cemas dalam menggunakan komputer.

Karyawan akan merasa tidaknyaman dengan pekerjaannya ketika dirinya merasa cemas dalam menggunakan komputer. Perasaan cemas akan

membuatnya menghindari penggunaan komputer. Karyawan yang memiliki tingkat kecemasan tinggi dalam menggunakan komputer akan memiliki perasaan tidak aman yang tinggi pula dengan pekerjaannya, karena karyawan tersebut akan menganggap bahwa komputer akan menggantikan seluruh pekerjaan manual dan peran pekerjaannya akan digantikan dengan komputer.

Menurut artikel yang ditulis oleh Setiawan, 2010 menyebutkan bahwa ketidakamanan pekerjaan akan menyebabkan beberapa dampak negatif untuk para pekerja baik berpengaruh secara fisik maupun psikis dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Pada kenyataannya tidak semua perusahaan memperhatikan kondisi kenyamanan karyawannya dalam bekerja, mereka lebih fokus terhadap tujuan perusahaan yang ingin dicapai.

Sejalan dengan pernyataan tersebut penelitian tentang hubungan kecemasan berkomputer dengan ketidakamanan pekerjaan telah dilakukan oleh Effiyanti, 2013. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa kecemasan berkomputer memiliki pengaruh signifikan positif, dimana guru yang mengalami kondisi kecemasan berkomputer yang tinggi akan merasakan ketidaknyamanan dalam bekerja pula, dan sebaliknya. Berdasarkan pernyataan diatas, hipotesis yang diajukan peneliti adalah:

H₀₃ : *Computer Anxiety* tidak berpengaruh terhadap *Job Insecurity*.

H_{a3} : *Computer Anxiety* berpengaruh terhadap *Job Insecurity*.

2.4.4. Pengaruh *Computer Anxiety* terhadap *Work Overload*.

Perasaan cemas dalam menggunakan komputer pada masa sekarang maupun masa mendatang disebut dengan *computer anxiety* (Igbaria dan Parasuraman, 1989). Kecemasan berkomputer dapat menyebabkan beban kerja yang berhubungan dengan komputer menjadi semakin banyak karena ketidakmampuannya dalam mengoperasikan komputer.

Karyawan yang tidak mampu mengoperasikan komputer dengan baik akan memilih pekerjaan manual daripada menggunakan teknologi. Pekerjaan manual akan menyita waktu yang lebih banyak untuk menyelesaikan pekerjaan. Karyawan yang memiliki tingkat kecemasan berkomputer tinggi akan membuatnya merasakan beban kerja yang semakin banyak pula. Beban kerja yang dialami karyawan dapat berupa beban kerja kualitatif maupun kuantitatif (Munandar, 2011). Beban kerja kualitatif dapat berupa beban kerja yang dibatasi oleh waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan, sehingga membuat karyawan harus bekerja dengan cepat untuk menyelesaikan tugasnya. Beban kerja kualitatif meliputi pekerjaan yang dibebankan pada karyawan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Tambengi, 2016 menunjukkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dimana kepuasan kerja akan menentukan performa kinerja yang dimiliki oleh karyawan.

Karyawan yang memiliki kecemasan berkomputer yang tinggi tentu akan memiliki performa kinerja yang rendah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Effiyanti, 2013 bahwa kecemasan berkomputer berpengaruh secara signifikan positif terhadap beban kerja. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan peneliti adalah:

H₀₄ : *Computer Anxiety* tidak berpengaruh terhadap *Work Overload*.

H_{a4} : *Computer Anxiety* berpengaruh terhadap *Work Overload*.

2.4.5. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Perceived Usefulness*.

Menurut Davis (1989) *Perceived ease of use* merupakan tingkat dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan komputer akan mempermudah pekerjaannya, sedangkan *perceived usefulness* merupakan tingkat dimana komputer berguna untuk meningkatkan kinerjanya.

Kemudahan dalam penggunaan teknologi akan membuat teknologi tersebut bermanfaat. Karyawan yang merasakan kemudahan dalam penggunaan komputer tentu akan merasakan kegunaan dari adanya komputer, dan sebaliknya. Persepsi kemudahan dan kemanfaatan dalam teknologi menjadi satu hubungan indikator yang ada dalam teori Davis (1989) tentang *technology acceptance model*.

Penelitian Davis mengenai hubungan kedua indikator tersebut juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Diksani (2014), Santoso (2012), dan Kesumman (2014). Beberapa penelitian tersebut menghasilkan pernyataan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh secara signifikan

terhadap *perceived usefullnes*. Hal tersebut berarti bahwa suatu sistem yang mudah digunakan pasti bermanfaat bagi pengguna, namun sistem yang bermanfaat belum tentu mudah digunakan karena keberadaan sistem tersebut masih baru dan harus digunakan. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan peneliti adalah :

H₀₅ : *Perceived Ease Of Use* tidak berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.

H_{a5} : *Perceived Ease Of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.

2.4.6. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Work Overload*.

Perceived ease of use menurut Davis (1989) merupakan persepsi kemudahan dalam menggunakan teknologi. Menurut Tyas (2008) *work overlod* merupakan sejumlah pekerjaan yang dibebankan pada seseorang dimana dalam pelaksanaanya menuntut kemampuan yang lebih dari individu tersebut. Kemampuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan dalam menggunakan komputer.

Teknologi diciptakan untuk mempermudah pekerjaan manusia. Salah satu teknologi yang saat ini hampir digunakan diseluruh instansi adalah komputer. Kemudahan dalam penggunaan komputer membuat karyawan dapat menyelesaikan pekerjaanya dengan cepat dan efisien. Karyawan yang merasa mudah dalam menggunakan teknologi komputer akan merasakan beban kerja yang sedikit dan pekerjaan akan terasa ringan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₀₆ : *Perceived Ease Of Use* tidak berpengaruh terhadap *Work Overload*.

H_{a6} : *Perceived Ease Of Use* berpengaruh terhadap *Work Overload*.

2.4.7. Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Work Overload*.

Perceived usefulness merupakan tingkat dimana seseorang merasa yakin bahwa komputer berguna untuk meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Kinerja yang meningkat tentu akan mengurangi beban kerja yang dialami oleh karyawan.

Komputer memiliki berbagai manfaat dalam membantu pekerjaan manusia, salah satu manfaatnya adalah mempercepat pekerjaan. Idealnya manfaat teknologi adalah mengurangi beban kerja karyawan. Karyawan yang merasakan manfaat komputer yang tinggi tentu akan memiliki beban pekerjaan yang rendah, dan sebaliknya karyawan merasa kesulitan dalam menggunakan komputer tentu akan merasakan beban kerja yang tinggi karena pekerjaannya selalu dikerjakan secara manual.

Penelitian mengenai beban kerja terhadap persepsi kegunaan telah dilakukan oleh Turel, *et al.* (2008) studi pada 241 pengguna *mobile email* (email dalam telepon genggam). Penggunaan email dalam telepon genggam membuat mereka selalu terhubung dengan pekerjaan kantor, hal tersebut menyebabkan mereka selalu merasa bekerja walaupun sudah bersama keluarga. Email dalam telepon memang sangat berguna untuk mengetahui informasi, selain dampak positif hal tersebut juga menimbulkan dampak negatif yaitu konflik keluarga. Pengguna email dalam telepon genggam juga

menyebabkan ketergantungan dan kecanduan, dimana dirinya akan merasakan stress jika kehilangan kata sandi ataupun telepon genggam mereka bermasalah. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan peneliti yaitu:

H₀₇ : *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap *Work Overload*.

H_{a7} : *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Work Overload*.

2.4.8. Pengaruh *Work Overload* terhadap *Technostress*

Technostress menurut Brod (1984) merupakan penyakit yang disebabkan oleh ketidakmampuan seorang individu untuk beradaptasi dengan teknologi komputer. *Work overload* (beban kerja) menurut Tyas (2008) merupakan sejumlah tugas yang harus dikerjakan pada waktu tertentu, yang mana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan yang lebih.

Karyawan yang merasakan beban kerja karena ketidakmampuannya dalam menggunakan teknologi komputer akan membuatnya merasa stress terhadap kehadiran teknologi. Beban kerja yang berhubungan dengan teknologi yang semakin tinggi akan mengakibatkan *technostress* yang semakin tinggi pula. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Effiyanti (2013), dengan pernyataan hasil bahwa pengaruh langsung yang besar dalam penelitiannya adalah *work overload* terhadap *technostress*. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan adalah :

H₀₈ : *Work Overload* tidak berpengaruh terhadap *Technostress*.

H_{a8} : *Work Overload* berpengaruh terhadap *Technostress*.

2.4.9. Pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Technostress*

Teknologi berkembang semakin pesat, pekerjaan manual saat ini telah digantikan dengan mesin. Beberapa perusahaan telah memilih mesin untuk menggantikan tenaga manusia karena dianggap lebih efisien dan produktif. Karyawan yang terlalu khawatir akan kehilangan pekerjaan karena perannya digantikan oleh mesin disebut dengan *job insecurity* (Ashford *et al.*, 1989). Lebih jauh kurangnya kemampuan dalam beradaptasi dengan mesin dapat menyebabkan *job insecurity* (Brod, 1984).

Karyawan yang memiliki tingkat kekhawatiran pekerjaan karena akan tergantikan oleh teknologi maka akan membuatnya merasakan stress terhadap teknologi yang semakin tinggi pula, dan sebaliknya. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Effiyanti (2013). Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa karyawan yang merasakan ketidakamanan dalam pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi akan mengalami stress teknologi. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan adalah:

H₀₉ : *Job Insecurity* tidak berpengaruh terhadap *Technostress*.

H_{a9} : *Job Insecurity* berpengaruh positif terhadap *Technostress*.